



Mediação corporativa para solucionar conflito ganha espaço no mercado

Os conflitos que causam tantas divergências e atritos são inevitáveis se tornaram um filão para os mediadores. Saber pontuá-los, negociá-los e, principalmente, ter consciência de que, nessa história, não há perdedor nem vencedor não é tarefa fácil para o empresariado. É por esse motivo que muitas organizações têm apostado no mediador de conflitos para resolver tudo isso. Esse apaziguador é imparcial, paciente e, acima de tudo, um bom ouvinte, capaz de fazer com que as partes envolvidas na discussão possam encontrar, com o diálogo, uma solução. É o que mostra notícia recente do jornal *Estado de Minas*.

Cada vez mais demandado, essa espécie de “perito da paz” vem se tornando, ainda que a passos lentos, uma profissão valorizada e essencial para a vida moderna. Não sem motivo. Segundo pesquisa feita pela 999Oxford Psychology Press, em que foram consultados cerca de 5 mil profissionais em nove países (Inglaterra, Bélgica, Brasil, Dinamarca, França, Alemanha, Irlanda, Holanda e Estados Unidos), os profissionais brasileiros gastam 91,2 horas por ano (11 dias) na solução de conflitos, que podem ser qualquer desacordo no ambiente profissional, com efeitos perturbadores no fluxo de trabalho.

O tempo gasto pelas empresas nacionais na resolução de atritos entre seus empregados é inferior apenas ao das companhias alemãs e irlandesas, ambas com perdas de 158,4 horas anuais, e das companhias norte-americanas, com 134,4 horas perdidas por ano. De acordo com o estudo, 85% dos funcionários precisam lidar com conflitos em algum grau, sendo que 29% o fazem com frequência. No território brasileiro, como indica a análise, a principal causa de desentendimentos é o estresse, apontado por 43% dos profissionais. O choque de valores vem em segundo lugar, com 24%. Mundialmente, quase metade dos participantes (49%) vê as diferenças de personalidades e a luta de egos como os maiores geradores de conflitos, seguidos pelo estresse (34%) e a pressão por conta da alta carga de trabalho (33%).

Diante de um cenário que é inevitável, a mediação corporativa vem ganhando espaço como forma de ajudar as partes conflituosas a enxergarem o embate de outras maneiras e, assim, chegar a um consenso, contribuindo para a melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, impactando diretamente nos resultados das empresas.

“Com a correria do dia a dia, o ser humano para pouco para ver o que quer e, além disso, escuta menos ainda o que outro está dizendo. Dentro das empresas, a distinção de pensamentos que não chegam a um acordo pode ser prejudicial. A mediação vem para mostrar que o conflito pode ser positivo”, comenta a psicanalista e mediadora Rita Andréa Guimarães de Carvalho Pereira.

Ela diz que o processo é uma alternativa milenar e que, agora institucionalizado, traz uma mudança de paradigma na solução de embates, permitindo, assim, a reestruturação das relações. “Tendo a escuta como alternativa, a prática possibilita aos participantes, por meio da construção de narrativa, a chance de reverem suas verdades, promovendo flexibilidade e empatia. Auxiliados pelo mediador, os colaboradores desarmam suas resistências, permitindo-se a falar de suas dificuldades. A partir da mudança de padrões comportamentais, linguísticos e relacionais, contribui-se para uma solução satisfatória para todos”, explica.

Date Created



26/08/2012